

**PENGELOLAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK OLEH PEJABAT  
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KABUPATEN  
INDRAGIRI HULU**

**Oleh :**

**Zhilli Arsyika**

Email : zhillisyika@gmail.com

Pembimbing : **Dr. Febri Yuliani, S. Sos, M. Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

**Abstract**

**Zhilli Arsyika. 1201134511. The Management of Public Information Services By Information and Documentation Management Officer (PPID) Indragiri Hulu. Supervisor: Dr. Febri Yuliani, S. Sos, M.Si**

Indragiri Hulu regency government in 2011 has established the Information and Documentation Management Officer (PPID) which is part of the *Open Government Indonesia* (OGI), which Indragiri Hulu is a pilot project for the district level throughout Indonesia. PPID Indragiri Hulu to innovate in providing information services, namely the establishment of Community Information Service Center (PPIM) as part of *Front desk* service PPID, which is the first and only one in Indonesia. This study aimed to analyze the Management of Public Information Services by Information and Documentation Management Officer (PPID) Indragiri Hulu and to analyze the factors that influence it.

Research conducted using qualitative methods to the type of exploratory research. This study uses the theory of *New Public Service* (NPS) proposed by Denhardt & Denhardt, consists of Serve citizens, not customers, Seek the public interest, Value citizenship over entrepreneurship, Think strategically, act democratically, Recognize that accountability isn't simple, Serve rather than steer, and Value people, not just productivity. In this study the technique performed is observation, interview and documentation using triangulation analysis techniques.

The results of this study indicate that the Management of Public Information Services by Information and Documentation Management Officer (PPID) Indragiri Hulu has been good. In addition, the Government's commitment, support from the community, as well as good communication makes the management of public information services by the Information and Documentation Management Officer (PPID) Indragiri Hulu succeed.

*Keywords: Services, Information, Public*

**PENDAHULUAN**

Undang-Undang Keterbukaan  
Informasi Publik (UU KIP) menjamin

kepentingan masyarakat untuk  
mendapatkan informasi yang  
dibutuhkan, serta mengamankan

kepada badan publik untuk memberikan informasi kepada pemohon. Badan publik wajib mempublikasikan informasi yang dikuasai terkait kebijakan, program, aktivitas, dan keuangan kepada masyarakat. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) juga mengatur klasifikasi informasi sedemikian rupa sehingga memberikan kepastian hukum tentang informasi-informasi apa saja yang wajib dibuka kepada publik dan informasi apa saja yang bisa dikecualikan dalam periode tertentu.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) telah disahkan pada tanggal 30 April 2008. Berbeda dengan undang-undang lain yang umumnya langsung efektif setelah disahkan, Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) baru efektif diberlakukan pada 1 Mei 2010. Waktu dua tahun setelah diundangkan tersebut diberikan untuk badan-badan publik agar mempersiapkan diri menyongsong implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) karena undang-undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Hal ini dapat dilihat pada tujuan UU KIP sebagaimana tercantum pada pasal 3 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), yaitu:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan

publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;

2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan;
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Pelayanan informasi publik merupakan suatu kerja yang harus dilakukan. Berdasarkan pasal 7 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 dan pasal 4 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yaitu:

- a. Badan publik setidaknya mempunyai kewajiban untuk menetapkan peraturan mengenai standar prosedur operasional layanan informasi publik,
- b. Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan
- c. Menetapkan secara berkala Daftar Informasi Publik atas seluruh informasi publik yang dikelola.

Pada era keterbukaan informasi publik sekarang ini, badan publik

tidak dapat menyembunyikan beragam informasi publik kepada masyarakat kecuali informasi yang masuk kedalam kategori rahasia. Sehingga, sudah seharusnya lembaga publik di tingkat Pusat, Provinsi, dan tingkat Daerah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau yang disingkat PPID. Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dimaksud agar adanya ruang publik yang jelas dalam memohonkan dan memperoleh informasi. Mengenai harus adanya keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), telah diatur dalam peraturan perundangan diantaranya:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Pasal 13 ayat (1);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, Pasal 12 ayat (1);
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010, Pasal 7 ayat (1);
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010, Pasal 4 ayat (3).

PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi merupakan hasil dari amanat pasal 13 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) Nomor 14 Tahun 2008. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ditunjuk oleh badan publik bertanggung jawab menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan, dan melayani informasi pada badan publik.

Namun, lima tahun Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) berlaku pelaksanaannya berjalan lambat.

Padahal, dalam pasal 64 Ayat (2) UU KIP menyatakan bahwa: "Penyusunan dan penetapan Peraturan Pemerintah, petunjuk teknis, sosialisasi, sarana dan prasarana, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persiapan pelaksanaan undang-undang ini harus rampung paling lambat 2 (dua) tahun sejak undang-undang ini diundangkan"

Data Direktorat Jenderal Informasi Komunikasi Publik Komunikasi dan Informasi (Dirjen IKP-Kominfo), menunjukkan bahwa badan publik di seluruh Indonesia yang telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) hanya 49,14%, dengan rincian:

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah PPID Tahun 2015**

No	Badan Publik	Jumlah	Telah Menunjuk PPID	%
1	Kementerian	34	34	100,00
2	Lembaga Negara	129	43	33,33
3	Provinsi	34	30	88,24
4	Kabupaten/ Kota	497	234	47,1
<b>TOTAL</b>		<b>694</b>	<b>341</b>	<b>49,14</b>

*Sumber: Data Dirjen IKP-Kominfo (2015)*

Jumlah badan publik yang memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tersebut masih kurang dari 50 persen. Hal ini menandakan masih minimnya keseriusan badan publik untuk menaati Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang menjamin hak publik mendapatkan informasi. Kondisi ini cukup memprihatinkan, mengingat seperti yang tercantum dalam pasal 13 UU

KIP, penunjukan PPID merupakan syarat untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan sederhana.

Di Provinsi Riau, sampai saat ini baru ada satu kabupaten yang mempunyai komitmen mengimplementasikan UU KIP. Kabupaten tersebut adalah Kabupaten Indragiri Hulu (Inhu). Salah satunya yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Daerah tersebut adalah telah membentuk PPID berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu sebagaimana telah diubah dengan Surat Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor Kpts.65/I/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

Saat ini Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Indragiri Hulu khususnya bagi PPID Utamanya sudah memiliki infrastruktur pelayanan informasi. Seperti ruang khusus pelayanan informasi publik dilengkapi dengan Petugas Pelayanan Informasi Masyarakat (PPIM), masyarakat juga dapat berinteraksi dengan PPID Kabupaten Indragiri Hulu melalui media sosial seperti twitter di @ppidinhul atau facebook di [facebook.com/ppidinhul](https://facebook.com/ppidinhul), atau juga bisa melalui surat elektronik (e-mail) ke [ppid@inhukab.go.id](mailto:ppid@inhukab.go.id), serta website resmi PPID Indragiri Hulu [ppid.inhukab.go.id](http://ppid.inhukab.go.id), sebagai sarana informasi yang menggunakan sistem

online untuk mempermudah publik mendapatkan informasi.

Meskipun era globalisasi dewasa ini memberikan jalan semudah-mudahnya untuk bertukar informasi, namun faktanya tidak semua orang bisa dengan mudah terhubung ke internet dan mengakses ke saluran informasi PPID, terutama bagi masyarakat yang berada dipedalaman dan pelosok daerah. Untuk menyiasati hal tersebut, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu melakukan inovasi agar masyarakat yang belum bisa mengakses internet untuk mendapatkan hak yang sama dalam memperoleh informasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyiapkan media komunikasi dan informasi seperti, *Leaflet*, *Famflet*, *Poster*, *X Banner*, dan *Roll Banner* yang disebar ketempat-tempat strategis yang mudah diakses oleh masyarakat.

Selain itu, yang penting dan menarik untuk dicermati dari kebijakan Keterbukaan Informasi Publik khususnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu (Inhu) yakni: *Pertama*, kesigapan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu atas keluarnya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diwujudkan dengan menunjuk dan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kabupaten Indragiri Hulu. Hal itu dibuktikan dengan Surat Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor 279 tahun 2011 tanggal 20 Agustus 2011 yang merespon amanat Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sedangkan tahun 2011, sangat sedikit pemerintah provinsi/kabupaten/kota di Indonesia yang membentuk PPID tepat waktu sesuai amanat UU

KIP tersebut. PPID Kabupaten Indragiri Hulu dibentuk pada tahun 2011 berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 279 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Surat Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor Kpts.65/I/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

Pengaktifan PPID ini merupakan bagian dari program *Open Government Indonesia* (OGI) yang difasilitasi oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP). Dimana Kabupaten Indragiri Hulu merupakan *pilot project* atau daerah percontohan untuk tingkat kabupaten se Indonesia (**Inhusatu.com, 2014**).

*Kedua*, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan informasi di Kabupaten Indragiri Hulu. Salah satu inovasi yang dihasilkan adalah dengan didirikannya Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat atau yang disingkat PPIM Kabupaten Indragiri Hulu sebagai bagian dari pengembangan *front desk* atau meja depan pelayanan PPID yang merupakan pertama dan satu-satunya di Indonesia (**Riauterkini.com, 2015**). Dengan adanya PPIM, masyarakat yang membutuhkan layanan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah tinggal mendatangi PPIM di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.

*Ketiga*, Kabupaten Indragiri Hulu telah meraih berbagai penghargaan, diantaranya (1) PPID Inhu terbaik satu di Riau versi Forum Indonesia Untuk Transparansi Anggaran (FITRA); (2) Kabupaten Indragiri Hulu jadi *Pilot Project* OGI (*Open Government Indonesia*) tahun 2013/2014; (3) Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu berhasil meraih peringkat ke- I (satu) Keterbukaan Informasi Publik Kategori Badan Publik Kabupaten/Kota Se Provinsi Riau Tahun 2014 dari Komisi Informasi Provinsi Riau; (4) serta Kabupaten Indragiri Hulu meraih penghargaan *Tribun Pioneer Award* dari Kompas Media Group untuk Transparansi Pemerintah Daerah pada Kategori Badan Publik dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik (**PPID Inhu, 2014**).

Ukuran prestasi dan keberhasilan bagi PPID Kabupaten Indragiri Hulu bukan hanya semata dilihat dengan deretan piala dan penghargaan yang telah diraih. Namun lebih daripada itu, pelayanan yang maksimal dan pengabdian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan informasi adalah hal yang paling utama. Keberadaan PPID Kabupaten Indragiri Hulu sejauh ini sudah memberikan dampak dan manfaat terhadap akses informasi yang seluas-luasnya bagi masyarakat.

Dari uraian latar belakang tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu”**.



## Konsep Teori

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut **Sinambela** dalam **Pasolong (2013:128)** adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Masih dalam **Pasolong (2013:128)**, **Kurniawan** menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### 2. Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)

Menurut **Denhardt & Denhardt (2007:42-43)** teori kewarga negaraan, komunitas dan masyarakat sipil, organisasi kemanusiaan dan administrasi publik baru, dan zaman modern sekarang ini telah membentuk pemikiran untuk berbicara mengenai Pelayanan Publik Baru. Perbedaan merupakan sesuatu yang masih terjadi pada sudut pandang berbeda, akan tetapi terdapat persamaan mengenai ide-ide pada Manajemen Publik Baru dan Administrasi Publik Lama. Bagaimanapun terdapat sejumlah pelajaran praktis bahwa Pelayanan Publik Baru juga menjelaskan mengenai administrasi publik. Diantara ide-ide ini, **Denhardt (2007:42-43)** menemukan sesuatu yang menarik:

1. Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan

2. Mengutamakan Kepentingan Publik
3. Lebih Menghargai Warga Negara/Masyarakat Daripada Kewirausahaan
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratif
5. Menyadari Bahwa Akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah
6. Melayani daripada Mengendalikan
7. Menghargai orang, Bukan Hanya Produktivitas

### 3. Manajemen Pelayanan Publik

Istilah pengelolaan sering diidentikkan dengan istilah manajemen. Secara etimologi manajemen (dalam bahasa Inggris ditulis dengan *management*) berasal dari kata *manus* (berarti tangan) dan *agere* (berarti melakukan) yang setelah digabung menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) yang berarti mengurus, atau *managiere* (bahasa Latin) yang berarti melatih.

**Syafiie (2009:118)** membedakan manajemen pemerintahan dengan manajemen niaga, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Manajemen niaga banyak tergantung dari suasana pasar sedangkan manajemen pemerintahan kurang sentuhan pasar.
2. Manajemen niaga mandiri dan otonom dalam keputusannya, sedangkan manajemen pemerintahan harus melihat kepentingan rakyat banyak.
3. Manajemen niaga hanya dinilai mereka yang terkait, sedangkan manajemen pemerintahan dinilai orang banyak.
4. Manajemen niaga bertujuan keuntungan ekonomi, efisiensi,

mutu, dan relasi serta pangsa pasar, sedangkan manajemen pemerintahan sangat kompleks dan sangat sulit diukur.

Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

#### **4. Informasi Publik**

##### **a. Pengertian Informasi, Informasi Publik dan Badan Publik**

###### **1) Informasi**

Pasal 1 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.

###### **2) Informasi Publik**

Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Definisi informasi publik ini sesuai dengan definisi dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

Publik. Menurut kategorinya, informasi publik terdiri atas:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
3. Informasi yang wajib disediakan setiap saat

###### **3) Badan Publik**

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi bahwa Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

##### **b. Asas Keterbukaan Informasi Publik**

Pasal 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan asas dalam Keterbukaan Informasi Publik.

##### **c. Klasifikasi Informasi**

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengatur jenis dan klasifikasi informasi publik. Berdasarkan klasifikasinya, informasi publik dibagi menjadi sebagai berikut:

- 1) Informasi yang wajib diumumkan secara berkala/reguler (pasal 9);
- 2) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta (Pasal 10);
- 3) Informasi yang wajib tersedia setiap saat (Pasal 11);

- 4) Informasi yang dikecualikan (Pasal 17).

## **Metode Penelitian**

### **A. Metode Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif-eksploratif karena peneliti tidak hanya sekedar menggambarkan objek penelitiannya saja. Melalui pendekatan kualitatif-eksploratif ini, peneliti berusaha untuk menggali, mengembangkan dan menganalisis informasi yang berhubungan dengan “Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu”.

#### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. Alasan pemilihan lokasi ini adalah untuk menganalisis Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu. Disamping itu pemilihan lokasi ini juga berkaitan dengan inovasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan pelayanan informasi dengan mendirikan Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat (PPIM) Kabupaten Indragiri Hulu sebagai bagian dari pengembangan *front desk* atau meja depan pelayanan PPID yang merupakan pertama dan satu-satunya di Indonesia.

#### **3. Informan Penelitian**

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kadishubkominfo Inhu,

- 2) Bidang IT Dishubkominfo Inhu,
- 3) Petugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu, serta
- 4) Masyarakat Pemohon Informasi.

#### **4. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### **a. Data Primer**

Merupakan data yang di peroleh secara langsung dari sumber data. Penelitian yang dilakukan dari sumbernya melalui wawancara dan observasi dengan pihak yang menjadi objek penelitian yakni Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu.

##### **b. Data Sekunder**

Hasil wawancara dengan memperoleh beberapa informasi data, maka untuk memperkuat hal tersebut dilengkapi dengan data yang berhubungan dengan objek penelitian, seperti:

- 1) Profil Dishubkominfo Inhu,
- 2) Profil Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu,
- 3) Dan data lainnya yang mendukung penelitian ini.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah:

##### **a. Observasi**

Merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan pengamatan, peneliti



juga dapat menangkap arti fenomena dan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh subjek penelitian.

b. Wawancara

Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada informan mengenai bahan, keterangan yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan informasi publik.

c. Studi Dokumentasi

Teknik dokumentasi yang dipakai untuk memperoleh data melalui bahan-bahan tertulis berupa:

- 1) Profil Dishubkominfo Inhu,
- 2) Peraturan Perundang-undangan,
- 3) Surat Keputusan (SK) Bupati tentang PPID tersebut,
- 4) Laporan serta dokumen yang relevan mengenai masalah dalam penelitian ini.

**6. Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan oleh **Huberman dan Miles** dalam **Bungin (2012:69)** yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan devaliditas terhadap penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi data. Triangulasi secara umum merupakan kegiatan

check, recheck, dan crosscheck antara materi/data dengan observasi penelitian lapangan yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan crosscheck melalui persepsi peneliti.

**BAB III**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu**

Berdasarkan pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt tersebut, maka pelayanan publik baru dalam administrasi publik dari pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu, yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:

1. *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan);
2. *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik);
3. *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan);
4. *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokrasi);
5. *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah);
6. *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan);

7. *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

**Indikator *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan);**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator melayani masyarakat bukan pelanggan, PPID Kabupaten Indragiri Hulu melayani masyarakat yang memohonkan informasi publik dengan ramah, tanggap dan tidak diskriminatif. Hal ini sangatlah baik untuk peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat kedepannya.

Dengan demikian pemerintah meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan. Kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pengguna layanan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pengguna layanan, pemerintah lebih responsif dan inovatif.

**Indikator *Seeks the Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator mengutamakan kepentingan publik yakni kepentingan yang terkait dengan adanya pelayanan informasi publik oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat dari tujuan yang hendak dicapai. Temuan dilokasi penelitian menunjukkan bahwa kepentingan publik yang mempengaruhi pada pengelolaan pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu adalah agar

Pemerintah Daerah semakin terdorong untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang nyaman serta akan dapat mendorong mereka untuk membuka aspirasinya terhadap keterbukaan informasi publik yang ada di Pemerintah Daerah.

**Indikator *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan Lebih Berharga Daripada Kewirausahaan)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Kewarganegaraan Lebih Berharga Daripada Kewirausahaan yakni dalam pelayanan informasi publik oleh PPID ini, masyarakat yang sebagai pemohon informasi apabila ingin mendapatkan informasi publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintah Daerah tidak memberatkan masyarakatnya untuk masalah biaya, pelayanan informasi publik yang diberikan secara gratis kepada warga/masyarakat. Warga negara membayar pajak, jadi harus dilayani dengan baik. Hal ini karena pembayar pajak merupakan penyumbang terbesar biaya pelayanan publik oleh birokrasi.

**Indikator *Think Strategically, Act Democratically* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis yakni bahwa dalam pelaksanaannya PPID Kabupaten Indragiri Hulu membentuk sebuah inovasi baru yakni Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat atau PPIM sebagai *front desk* PPID yang

merupakan pertama dan satu-satunya di Indonesia. Sehingga banyak mendapatkan kunjungan dari daerah lain dalam rangka studi banding ke PPID Kabupaten Indragiri Hulu..

**Indikator *Recognize That Accountability is Not Simple* (Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana yakni bahwa dalam pengelolaan pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu prioritas pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat telah direalisasikan. Berbagai sumber daya organisasi telah dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan pelayanan masyarakat dan tidak dikonsentrasikan untuk kepentingan lain. Sehingga petugas pelayanan merasa harus bertanggung jawab kepada publik yang akan mereka layani.

**Indikator *Serve Rather than Steer* (Melayani Ketimbang Mengarahkan)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Melayani Ketimbang Mengarahkan yakni PPID Kabupaten Indragiri Hulu memberikan pelayanan informasi dilakukan setiap hari kerja. Meskipun jam kerja layanan informasi di *front desk* Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat (PPIM) dibatasi jam kerja, namun diluar jam kerja tersebut masih dimungkinkan bagi pemohon informasi untuk menggunakan haknya dan itu biasa dilakukan

dengan menggunakan berbagai sarana komunikasi yang ada tanpa harus secara fisik mendatangi desk informasi PPIM Kabupaten Indragiri Hulu. Dalam hal ini PPID Kabupaten Indragiri Hulu tetap melayani masyarakat tidak mengendalikan masyarakat untuk mengikuti aturan jadwal waktu pelayanan informasi yang telah ditetapkan.

**Indikator *Value People, Not Just Productivity* (Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas yakni Pada pelayanan informasi publik oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu, tetap berfokus pada produktivitas pelayanannya tetapi tidak mengesampingkan kepentingan masyarakat. PPID Kabupaten Indragiri Hulu selalu menghargai dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya, walaupun permohonan informasi yang minta oleh masyarakat tidak termasuk dalam penguasaan PPID Utama dan PPID Pembantu di Kabupaten Indragiri Hulu.

**B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu**

**1. Komitmen Aparatur Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu**

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, terus

menunjukkan komitmennya dalam mendukung terbentuknya sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Salah satu bentuk komitmen tersebut dengan menerapkan keterbukaan informasi publik, sesuai dengan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dengan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Kabupaten Indragiri Hulu terpilih sebagai percontohan dalam program *Open Government Indonesia* (OGI).

## **2. Dukungan Masyarakat**

Terhadap dukungan masyarakat sendiri, masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu bisa dikatakan antusias terhadap pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Inhu. Hal ini disebabkan karena masyarakat akan sadar akan hak mereka untuk tahu tentang informasi penyelenggaraan pemerintah daerahnya.

## **3. Adanya Komunikasi**

Sosialisasi dan komunikasi yang baik dapat mempengaruhi suatu pengelolaan pelayanan informasi publik. Komunikasi yang baik antara pemerintah daerah dengan instansi pusat serta dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) baik lokal maupun nasional, sehingga akan menghasilkan inovasi-inovasi baru dalam proses pelayanan publik di PPID Inhu ini.

# **BAB IV**

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu telah berhasil, hal ini dilihat dari pelayanan publik yang diberikan

oleh petugas pelayanan PPID Kabupaten Indragiri Hulu kepada masyarakatnya. Sehingga dengan pelayanan yang diberikan tersebut membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan PPID Kabupaten Indragiri Hulu telah melayani masyarakat bukan sebagai pelanggan dengan bersikap baik dan ramah, juga tanggap dalam memberikan pelayanan, serta tidak diskriminatif. PPID Indragiri Hulu lebih mengutamakan kepentingan publik dengan menghargai masyarakat dan tidak semata-mata mencari keuntungan pribadi atas pelayanan yang diberikan. Mengenai berpikir strategis dan bertindak demokrasi, PPID Kabupaten Indragiri Hulu berinovasi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mendirikan Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat (PPIM) untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. PPID Inhu tetap mengutamakan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. PPID Inhu memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya mengutamakan produktivitas layanannya tetapi lebih kepada menghargai masyarakat yang datang untuk dilayani dengan maksimal.

2. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan pelayanan informasi

publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu, dari hasil penelitian terdapat tiga faktor yaitu adanya komitmen dari aparat pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu yang ingin memberikan pelayanan yang baik serta komitmen untuk selalu berinovasi memberikan yang terbaik untuk daerahnya. Kemudian, adanya dukungan dari masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu yang sangat antusias dan mendukung adanya pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu, karena masyarakat telah merasakan kemudahan dalam mengetahui dan memohon informasi publik di pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu saat ini. Selain itu, adanya komunikasi yang baik antar pemerintah baik itu dengan pemerintah pusat maupun dengan non pemerintah.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu, penulis dapat memberikan saran sebagai masukan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan informasi publik oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Aparatur Pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu khususnya Dishubkominfo Kabupaten Indragiri Hulu

sebagai PPID Utama dapat mempertahankan pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Inhu yang telah baik dan terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kedepannya. Sehingga pengelolaan pelayanan informasi publik oleh PPID ini dapat terlaksana secara optimal dan dapat memberikan dampak yang baik untuk terselenggaranya kegiatan pelayanan informasi publik di daerah. Diharapkan agar aparat pemerintah dan PPID Kabupaten Indragiri Hulu dapat terus berinovasi dalam memberikan pelayanan sehingga nantinya PPID ini dapat ditingkatkan lagi pelaksanaannya.

2. PPID Kabupaten Indragiri Hulu hendaknya dapat menjaga komitmennya dalam melaksanakan dan mengelola PPID ini agar pelayanan informasi publik oleh PPID kedepannya dapat terus dilaksanakan dan ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi. PPID Inhu hendaknya dapat menerima masukan dan saran bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID. Selain itu, dapat terus menjaga agar segala informasi yang diberikan kepada masyarakat tetap transparan dan terbuka karena masyarakat memiliki hak untuk mengetahui informasi yang mereka butuhkan. Serta PPID Inhu hendaknya dapat terus menjaga komunikasi baik antar pemerintah pusat maupun non pemerintah sehingga akan

menghasilkan inovasi-inovasi baru dalam proses pelayanan publik di PPID Inhu ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service, Expanded Edition: Serving, Not Steering*. New York London, England: M.E. Sharpe, Armonk.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Syafie, Inu Kencana. 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

### **Dokumen:**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28F.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan

Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Surat Keputusan Bupati Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

Surat Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor Kpts.65/I/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

### **Sumber Lainnya:**

- PPID Inhu. 2014. *Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tahun 2014*. Rengat: PPID Inhu.
- PPID Inhu. 2015. *Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tahun 2015*. Rengat: PPID Inhu.

### **Internet:**

- Inhusatu.com. 2014. *Pemkab Inhu Raih Peringkat Pertama se Provinsi Riau*, Rengat (<http://inhusatu.com/index.php/mobile/detailberita/10010> dikutip pada 15 April 2015 jam 19.15 WIB)
- Riauterkini.com. 2015. *Menuju Indragiri Hulu Transparan*, Rengat (<http://riauterkini.com/adventoria1.php?> dikutip pada 26 Oktober 2015 jam 16.05 WIB)